

วิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย

Analyze The Factors of Iso 14001 Environmental Management System, Iso 9001 Quality Management System and Innovations Affect the Success of Plastic Business in Thailand

¹ธงชัย เจตบุตร, ²ศิริพร สัจจามันท์, ³สุชาติ ปริกทยานนท์ และ ⁴ฐนันวริน โฆษิตคณิน
¹Thongchai Jattabudh, ²Siriporn Sajjanan, ³Suchart prakthayanon and
⁴Thananwarin Kositkanin

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
Faculty of Business, Bangkokthonburi University, Thailand.

E-mail: ¹isoconsultantandcoaching@gmail.com, ²sajjanand@gmail.com, ³suchart.prak@bkkthon.ac.th,
⁴chonkanok_ple@hotmail.com

Received March 28, 2023; Revised June 8, 2023; Accepted June 14, 2023

บทคัดย่อ

บทความนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย 2) วิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย 3) พัฒนารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย การวิจัยนี้เป็นการศึกษาแบบผสมผสาน กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ประกอบการ และผู้บริหาร จำนวนทั้งสิ้น 384 ราย และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง จำนวน 15 ท่าน ได้แก่ ผู้ประกอบการ และผู้เชี่ยวชาญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัย พบว่า 1) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ได้แก่ ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 นวัตกรรม และความสำเร็จของธุรกิจ 2) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 นวัตกรรม และความสำเร็จของธุรกิจ มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ซึ่งค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องของโมเดล เท่ากับ $\chi^2/df = 1.423$, $p\text{-value} = 0.000$, $GFI = 0.990$, $AGFI = 0.970$, $RMSEA = 0.033$ และ 3) รูปแบบการจัดการความสำเร็จของธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย ขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์ของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ที่ส่งผลให้เกิดการพัฒนาไปสู่องค์กรที่มีความสามารถทางนวัตกรรม เพื่อความสำเร็จของธุรกิจ

ปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ซึ่งปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมาสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจพลาสติก ทั้งนี้ ชี้ความสามารถในการบริหารจัดการควรมีกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหามาตรฐานในทุกๆ ด้าน เพียงพอและสมดุลกัน

คำสำคัญ: ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001; ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001; นวัตกรรม; ความสำเร็จของธุรกิจ

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the factors influencing business success; plastic in Thailand. 2) To analyze the factors of ISO 14001 environmental management system, ISO 9001 quality management system, and innovations that affect the success of plastic business entrepreneurs in Thailand. 3) To develop a model of plastic business success in Thailand. This research was a mixed research. The sample size was determined according to the criteria of Hare et al., which included 384 entrepreneurs and executives. Using a random sampling method, 15 people were entrepreneurs and experts. The instrument used for data collection was a questionnaire. The statistics used in this research were percentage, mean, standard deviation and structural equation model analysis by Lisrel program.

Major findings: 1) factors influencing the success of plastic business entrepreneurs in Thailand include 2) ISO 14001 environmental management system, ISO 9001 quality management system, innovation and business success. Organization and learning innovation capability and competitive advantage have a direct and indirect influence on the success of plastic business operators in Thailand. The index measures the level of consistency of the model $\chi^2/df = 1.423$, p-value = 0.000, GFI = 0.990, AGFI = 0.970, RMSEA = 0.033 and 3) management model for the success of plastic business in Thailand. It depends on the relationship of the ISO 9001 quality management system that results in the development of an organization with innovative capabilities. for business success.

Factors in ISO 9001 Quality Management System, ISO 14001 Environmental Management, and innovations that affect the success of plastic business operators in Thailand. All of these factors support the growth of plastic business. Determine measures to solve problems covering all aspects, sufficient and balanced.

Keywords: Environmental management System ISO 14001; Quality Management System ISO 9001; Innovation; Success Business

บทนำ

ในปัจจุบันพลาสติกเข้ามามีบทบาทและมีความสำคัญอย่างมากในชีวิตประจำวันของมนุษย์ เราสามารถพบเห็นพลาสติกในรูปแบบของผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน อุตสาหกรรมผลิตภัณฑ์พลาสติกเป็นอุตสาหกรรมหนึ่งที่สำคัญยิ่งต่อเศรษฐกิจไทย เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมสร้างรายได้ให้ระบบเศรษฐกิจของประเทศ นอกจากนี้พลาสติกยังเป็นอุตสาหกรรมเชื่อมต่อระหว่างอุตสาหกรรมปิโตรเคมี ที่ป้อนวัตถุดิบเม็ดพลาสติกซึ่งผลิตต่อเป็นผลิตภัณฑ์พลาสติกรูปแบบต่างๆ กับอุตสาหกรรมต่อเนื่องนานาประเภท อาทิ อุตสาหกรรมยานยนต์และชิ้นส่วน เครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์ เครื่องแต่งกาย รองเท้า วัสดุก่อสร้าง เฟอร์นิเจอร์ เครื่องใช้สำนักงาน เครื่องเขียน ของเล่น เครื่องกีฬา บรรจุภัณฑ์ของอาหารแปรรูป เครื่องมือแพทย์ ที่ต้องใช้ผลิตภัณฑ์พลาสติกเป็นวัตถุดิบ กึ่งสำเร็จรูปหรือเป็นส่วนประกอบการผลิต แนวโน้มอุตสาหกรรมพลาสติก ปี 2565 คาดว่าจะมีการขยายตัวร้อยละ 1–2 การส่งออกผลิตภัณฑ์พลาสติกคาดว่าจะขยายตัวร้อยละ 2–3 เมื่อเทียบกับปี 2564 จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด 19 จะมีแนวโน้มลดลง เศรษฐกิจโลกเริ่มฟื้นตัวจากการคลายล็อกดาวน์ ความคืบหน้าในการรับวัคซีนที่แผนนั้นมีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น จึงส่งผลเชิงบวกให้กิจกรรมทางเศรษฐกิจ การลงทุนของภาคเอกชนมีแนวโน้มฟื้นตัวอย่างต่อเนื่อง จากความเชื่อมั่นของผู้บริโภค และเศรษฐกิจภาพรวมมีการปรับตัวที่ดีขึ้น (สำนักงานเศรษฐกิจอุตสาหกรรม กระทรวงอุตสาหกรรม, 2565)

การทำธุรกิจระหว่างประเทศนั้นจะมีเงื่อนไขและข้อตกลงมากมายหลายประการ และในส่วนของประเทศต่าง ๆ นั้นก็ได้มีการนำมาตรการต่าง ๆ มาใช้เป็นเครื่องมือกีดกันทางการค้าที่ไม่ใช่ภาษี ซึ่งเครื่องมือดังกล่าวที่ได้นำมาป้องกันการค้าของตัวเองก็เป็นเครื่องมือกีดกันที่ไม่ใช่ภาษีมาทำการป้องกันการค้าของตัวเอง และนอกเหนือจากนี้ยังอาจจะมีภาคของผู้ประกอบการที่ไม่ใช่ส่วนงานของราชการของผู้นำเข้าซึ่งจะมีบทบาทในเรื่องของการต่อต้านสินค้าที่นำเข้ามาจากต่างประเทศจะต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ผู้ส่งออกจะต้องทำตามเช่น สินค้าที่ส่งออกจะต้องผ่านมาตรฐานต่าง ๆ เช่น โครงการฉลากเขียว โครงการรักษาสินแวดล้อมโลก เพื่อแสดงให้เห็นถึงสินค้านั้นจะไม่ทำลายสิ่งแวดล้อม และไม่ทำร้ายโลก การดำเนินการจัดทำระบบ ISO 14001 ซึ่งเป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อเพิ่มสมรรถนะสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้องค์กรมีความตระหนักถึงความสำคัญของการจัดการสิ่งแวดล้อม เพื่อให้เกิดการพัฒนาสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการพัฒนาธุรกิจ โดยมุ่งเน้นในการป้องกันมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้เพื่อที่จะบ่งบอกว่าผู้ผลิตหรือผู้ส่งออกมีความพยายาม และมีความตั้งใจที่จะทำให้ของเสียในกระบวนการผลิตลดลง ด้วยกรรมวิธีต่าง ๆ และหรืออีกอย่างหนึ่งก็คือการดำเนินการจัดทำระบบ ISO 9001 ซึ่งเป็นระบบมาตรฐานบริหารงานคุณภาพระดับสากลที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพในองค์กร ช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานและกระตุ้นให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งมาตรการที่ได้กล่าวมาแล้วนั้นถูกริเริ่มขึ้นโดยประเทศที่พัฒนาแล้ว (สมาคมอุตสาหกรรมพลาสติกไทย, 2564)

จากข้อมูลที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นจึงเห็นได้ว่า ผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย จะต้องเผชิญกับอุปสรรค และความท้าทายในการดำเนินธุรกิจ เช่น เทรนด์รักษ์โลก และกระแสอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมที่มุ่งลด และเลิกการใช้พลาสติก ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาวิเคราะห์ห้วงองค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านนวัตกรรม ที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย
2. เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001ด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย
3. เพื่อพัฒนารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย

สมมติฐานการวิจัย

- สมมติฐานที่ 1: ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อนวัตกรรม
- สมมติฐานที่ 2: ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อนวัตกรรม
- สมมติฐานที่ 3: ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ
- สมมติฐานที่ 4: ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ
- สมมติฐานที่ 5: นวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ

การทบทวนวรรณกรรม

นวัตกรรมกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ

การทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับนวัตกรรมกับความสำเร็จของผู้ประกอบการ ของ ผู้วิจัยสรุปได้ได้ว่า นวัตกรรมที่จะทำให้ผู้ประกอบการประสบความสำเร็จ มีองค์ประกอบดังต่อไปนี้ นวัตกรรมกระบวนการ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ นวัตกรรมบริการ นวัตกรรมจัดการ ซึ่งผู้วิจัยสรุปได้ดังนี้

(1) นวัตกรรมกระบวนการ หมายถึง การที่องค์กรหรือสถานประกอบการมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงขั้นตอนในการให้เกิดผลิตภัณฑ์และบริการ หรือมีการนำระบบการทำงานใหม่ ๆ เข้ามาใช้เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้นในสถานประกอบการ ซึ่งการประกอบธุรกิจอุตสาหกรรมสมัยใหม่ สถานประกอบการนั้นจำเป็นต้องเพิ่มขีดระดับความสามารถเพื่อให้สถานประกอบการของตนเองมีความอยู่รอดปลอดภัยโดยจะต้องพึ่งพานวัตกรรมร่วมกับเทคโนโลยี และการจัดการปรับปรุงต่าง ๆ ในกระบวนการขององค์กร โดยจะต้องยึดถือความต้องการของลูกค้าเพื่อให้ได้ผลิตภัณฑ์และบริการที่ตรงตามความต้องการของลูกค้า ผู้ประกอบการจะต้องรู้จักพึ่งพานวัตกรรม และเทคโนโลยีเข้ามาบริหารจัดการด้านต้นทุนเพื่อเพิ่มขีดความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งจะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จ (ศักชัย อรุณรัศมีเรือง, 2562; ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559)

(2) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ หมายถึง ลักษณะของตัวผลิตภัณฑ์ เช่น ในส่วนของรูปลักษณ์ และหรือกลไกการทำงานของผลิตภัณฑ์ นั่นคือผลิตภัณฑ์เดิมที่ถูกพัฒนาโดยนวัตกรรมและยังสามารถเพิ่มมูลค่าให้แก่ผลิตภัณฑ์ด้วยและยังมีนวัตกรรมผลิตภัณฑ์เพื่อความยั่งยืน การทำธุรกิจให้ประสบผลสำเร็จอย่างมีความยั่งยืน สถานประกอบการมีความจำเป็นต้องปฏิบัติการในสามองค์ประกอบดังนี้คือ 1) คิดค้นนวัตกรรมเพื่อความยั่งยืนรวมถึงพิจารณากระบวนการผลิตภัณฑ์โดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม 2) มีความรับผิดชอบต่อสังคมและชุมชนโดยต้องทำกิจกรรมที่สามารถบ่งชี้ได้ว่าเป็นกิจกรรมที่รับผิดชอบต่อสังคมและชุมชน 3) ต้องสร้างพันธมิตรกลยุทธ์ทางธุรกิจ ซึ่งนับว่านวัตกรรมผลิตภัณฑ์สามารถช่วยเหลือโลกให้มีการลดการใช้ทรัพยากรได้มาก เนื่องจากนวัตกรรมประเภทนี้สามารถนำวัสดุที่ไม่ใช้หรือเหลือใช้แล้ว เช่นขยะอุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ อุตสาหกรรมพลาสติก ซึ่งจะพบเห็นได้ง่ายจากการนำไปทำสิ่งของเครื่องใช้ต่างๆ เช่น อุปกรณ์ก่อสร้าง พุน้ำลอยน้ำ ผ้าทอจากพลาสติก ซึ่งนวัตกรรมผลิตภัณฑ์จำเป็นต้องพึ่งพาเครื่องมือที่มีเทคโนโลยีขั้นสูง (นิยนา รัตนสุวรรณชาติ, 2019; ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559; นฤมล พุ่มฉัตร, 2019, Capuno, 2010) จะเป็นการพัฒนาความสามารถของผู้ประกอบการในการใช้ความรู้ประสบการณ์ และความสามารถเพื่อต่อยอดธุรกิจ สร้างความแตกต่าง สร้างความสัมพันธ์ต่อสังคมหรือชุมชน (ภักดีมะนะเวศ, 2564)

(3) นวัตกรรมบริการ หมายถึง การพึ่งพานวัตกรรมมาทำการปรับปรุง หรือการพัฒนากระบวนการการให้บริการ เพื่อให้มีความสอดคล้องต่อความต้องการของลูกค้า โดยการพัฒนาและปรับปรุงนั้นจะต้องทำให้ลูกค้าได้รับการให้บริการด้วยความรวดเร็วและมีความสะดวกสบาย สถานประกอบการต้องปรับตัวในด้านความสามารถ และการสร้างสรรค์สินค้าและบริการใหม่ ๆ ความสามารถเชิงนวัตกรรมบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจของสถานประกอบการที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนากิจการบริการใหม่ ความสามารถเชิงนวัตกรรมบริการจะมีส่วนทำให้มีการปรับปรุง และพัฒนาให้เกิดการบริการที่ใหม่มากขึ้น การเพิ่มคุณค่าเข้าไปในตัวผลิตภัณฑ์และบริการ ความสามารถเชิงนวัตกรรมบริการทำให้สามารถสร้างความแตกต่างโดยการแปลงเปลี่ยนทรัพยากรที่มีอยู่ให้มีคุณค่าเหนือชั้นกว่าคู่แข่ง ความสามารถเชิงนวัตกรรมที่ระดับที่สูงขึ้นจะช่วยให้เกิดการตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคได้เร็วทันใจ อันจะทำให้เกิดความประทับใจอย่างไม่มีที่สิ้นสุด (ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์, 2559; Daniel, Lima & Ferrari Dambro, 2017; Wang et al., 2019, Yun & Chen-Fu, 2018; Mahmoud, Hinson & Anim, 2018, Bonomi Santos & Spring, 2013; Najafi-Tavani et al., 2018, Burton et al., 2017) การบริการแบบมีอาชีพ มีความสัมพันธ์กับความความได้เปรียบทางการแข่งขันด้านการให้บริการให้ตรงกับความต้องการด้านการบริการที่หลากหลายด้านการปรับปรุงบริการอย่างต่อเนื่องด้านการบริการแบบมีอาชีพองค์ประกอบของกลยุทธ์การบริการที่มีความสัมพันธ์กับความได้เปรียบทางการแข่งขันได้เปรียบในการแข่งขันทั้งด้านประสิทธิภาพ และด้านการตอบสนองของลูกค้า ทั้งนี้เนื่องจากการบริการแบบมีอาชีพเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะส่งผลให้กิจการนั้นได้รับการยอมรับจากลูกค้าและผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้หากกิจการมีบุคลากรที่มีไหวพริบ มีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญและทักษะในการให้บริการ หรือการมีเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยม มีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถทำให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการ (ปรีชา สุดใจ และ ทิพย์ลาวลีย์ แก้วนิล, 2566) เพื่อให้สามารถที่จะเป็นคู่ค้าในการทำธุรกิจกันต่อไปได้ในอนาคตด้วยการ ออกแบบระบบบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า การสร้างความสัมพันธ์จึงต้องอยู่ในระดับที่ไม่อาจตัดขาด

และสำคัญที่สุดสำหรับลูกค้าผ่านการมอบคุณค่าส่วนเพิ่มจากการเข้าใจกลยุทธ์ซึ่งกันและกัน จับมือทำธุรกิจร่วมกันในระยะยาว (อภิชาติ สุขสุเมธ และ คณะ 2566)

(4) นวัตกรรมการจัดการ นักวิชาการได้พูดถึงนวัตกรรมการจัดการไว้ดังนี้ คือ 1) ผู้นำมีส่วนสำคัญมากในการส่งเสริมผลักดันเพื่อให้เกิดนวัตกรรม ผู้นำจึงต้องทุ่มเทแรงกายแรงใจและสติปัญญาในการสร้างนวัตกรรมและส่งเสริมให้พนักงานทำงานให้มีคุณภาพสูงขึ้น ผู้นำก็จะต้องมีวิสัยทัศน์ มีภาวะผู้นำเชิงกลยุทธ์ มีภาวะผู้นำด้านการจัดการ รวมถึงต้องสามารถสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานในองค์กร 2) พนักงานในองค์กรทุกคนล้วนแล้วแต่มีส่วนในการสร้างบรรยากาศที่ดีในการผลักดันส่งเสริมเพื่อสร้างนวัตกรรม 3) ยอมรับความล้มเหลวที่เกิดจากความเสี่ยง ต้องสอนบุคลากรในองค์กรให้มีความเข้าใจว่าความล้มเหลวย่อมเกิดขึ้นได้เสมอในการสร้างนวัตกรรม และองค์กรและผู้นำต้องยอมรับต่อความล้มเหลว ไม่มีการลงโทษสำหรับความล้มเหลวหรือเกิดความผิดพลาด แต่บุคลากรก็ต้องรู้จักที่จะต้องรู้จักการประเมินความเสี่ยงก่อนลงมือสร้างสรรค์นวัตกรรม 4) พบว่าการสื่อสารระดับเดียวทำให้เกิดความง่ายต่อการรวบรวมข้อมูล 5) การจัดองค์การให้มีความยืดหยุ่นจะช่วยให้คนเกิดความคิดสร้างสรรค์เชิงนวัตกรรมมากกว่าองค์กรที่มีลักษณะการควบคุมที่เข้มงวด และที่สำคัญอีกประการหนึ่งคือต้องทำให้อุปสรรคด้านการสื่อสารของพนักงานแต่ละคนแต่ละแผนกนั้นลดลงด้วย 6) นวัตกรรมไม่อาจเกิดขึ้นได้ในทันทีทันใด ดังนั้นผู้นำจึงต้องมีวิสัยทัศน์ต้องมีความจริงใจมุ่งมั่นส่งเสริมสนับสนุนทุนในการค้นคว้าวิจัยผลิตภัณฑ์และบริการเพื่อให้ได้มาซึ่งนวัตกรรมที่ทำรายได้อย่างมีผลกำไรและความสำเร็จในองค์กร ซึ่งเป็นประเด็นหลักที่สำคัญของการที่บุคคลในองค์กรจะสามารถร่วมกำหนดวิสัยทัศน์ที่ท้าทายและมีคุณค่า สามารถสร้างแผนกลยุทธ์ที่เหมาะสมเพื่อสร้างผลงานที่มีคุณภาพให้กับองค์กรและให้กับสังคมอย่างยั่งยืน (Adair, 1996) สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานของการขยายตัวระหว่างประเทศ และใช้ดำเนินงานทั่วโลก ซึ่งในแต่ละความสามารถเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จอย่างยั่งยืนในโลกเศรษฐกิจปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ (Luo, 2000)

แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

องค์การว่าด้วยการมาตรฐานระหว่างประเทศ (ISO) และเป็นมาตรฐาน ISO 9001 คือมาตรฐานการบริหารคุณภาพ บนหลักการพื้นฐาน 7 ประการ (7QMP) หรือ The Principles of Quality Management โดยมีรายละเอียด ดังนี้

หลักการจัดการคุณภาพ (7QMP)

หลักการจัดการคุณภาพ หรือ The Principles of Quality Management มีองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้คือ 1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า Customer Focus 2) ความเป็นผู้นำ Leadership (3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร Engagement of People (4) การบริหารเชิงกระบวนการ Process Approach (5) การปรับปรุง Improvement (6) การตัดสินใจบนพื้นฐานของหลักฐาน Evidence-base Decision Making (7) การบริหารความสัมพันธ์ Relationship Management (สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ, 2566)

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปความหมายคำว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 หมายถึง ระบบมาตรฐานบริหารงานคุณภาพระดับสากล ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการคุณภาพในองค์กร ช่วยยกระดับประสิทธิภาพในการทำงาน และกระตุ้นให้องค์กรมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เป็นเครื่องมือในการปรับปรุงธุรกิจให้มีประสิทธิภาพ

แนวคิดเกี่ยวกับระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

มาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 เป็นมาตรฐานสากลสำหรับระบบการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อเพิ่มสมรรถนะสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาตรฐานสากลฉบับนี้มีเจตนารมณ์เพื่อใช้สำหรับองค์กรที่ต้องการบริหารจัดการกับความรับผิดชอบต่อสิ่งแวดล้อมของตนเองอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อกำหนดที่ได้ระบุไว้ในมาตรฐานระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเป็นแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อตอบสนองต่อความคาดหวังของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ซึ่งประกอบด้วยการเพิ่มสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อม การดำเนินการให้สอดคล้องตามกฎหมายและพันธะสัญญาที่เกี่ยวข้อง และความสามารถ

ในการบรรลุวัตถุประสงค์ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กรเอง เพื่อทำให้เกิดคุณค่าต่อองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สิ่งแวดล้อม และสอดคล้องกับนโยบายด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร รวมถึงเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อมอีกด้วย โดยเน้นบทบาทของผู้บริหารระดับสูงที่จะต้องให้ความสำคัญกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และผู้ที่เกี่ยวข้อง องค์กรทุกประเภท ไม่ว่าจะเป็นภาคอุตสาหกรรมการผลิตหรือภาคบริการทั้งรัฐและเอกชน สามารถนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ไปใช้ได้ และไม่มีขีดจำกัดว่าต้องใช้กับองค์กรขนาดใหญ่ที่มีการลงทุนสูง และมีบุคลากรจำนวนมากเท่านั้น แต่ยังสามารถใช้ได้กับองค์กรที่เป็นวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) อีกด้วย โดย ISO 14001 จะช่วยยกระดับระบบการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมขององค์กร

ผู้วิจัยสรุปความหมายคำว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO 14001 หมายถึง เป็นมาตรฐานสากลสำหรับการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์กร เพื่อเพิ่มสมรรถนะสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร และเพื่อความยั่งยืนด้านสิ่งแวดล้อม และเพื่อให้เกิดการพัฒนาสิ่งแวดล้อมควบคู่กับการพัฒนาธุรกิจ โดยมุ่งเน้นในการป้องกันมลพิษและรักษาสิ่งแวดล้อมเป็นหลัก เพื่อช่วยลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม และลดต้นทุนการผลิตในธุรกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับผลความสำเร็จของธุรกิจ

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จของธุรกิจ

จากการศึกษาพบว่าผลจากการดำเนินงานของสถานประกอบการนั้นขึ้นอยู่กับบริบทของสถานประกอบการนั้น สถานประกอบการส่วนใหญ่จะใช้วิธีวัดผลการธุรกิจจากผลตอบแทนจากการลงทุน เช่นยอดขายที่มีการเติบโต การได้มีสินค้าและบริการใหม่ออกสู่ตลาดก่อนคู่แข่ง (Bamberger, Biron & Meshoulani; Cameron & Green, 2015) สัดส่วนยอดขายหรือส่วนแบ่งทางการตลาดเมื่อมองในภาพรวมของการดำเนินธุรกิจ (Jaworski & Kohli, 1993) มาตรการการป้องกันมิให้เกิดข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานเพื่อให้ต้นทุนต่ำ และเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ผลจากการดำเนินกิจการก็สะท้อนนัยสำคัญในการวัดความสำเร็จของสถานประกอบการ เช่น ความสำเร็จของสินค้าและบริการใหม่บ่งชี้ถึงความสามารถของการที่ได้สนองต่อการเปลี่ยนแปลงของบริบทผู้บริโภค (Rubera & Kirca, 2012)

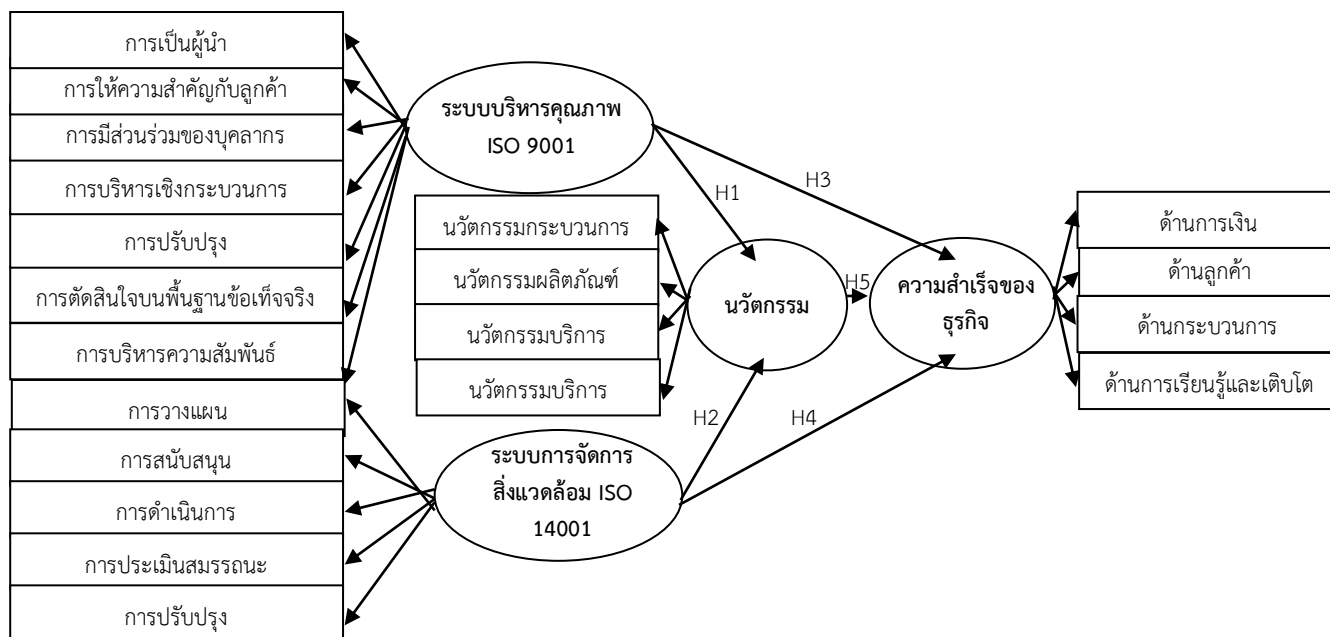
องค์ประกอบของความสำเร็จของธุรกิจ

เป้าประสงค์ของการบริหารการสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน ผลกระทบจากการบริหารข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน และองค์ประกอบที่จะให้เกิดความสำเร็จตามกรอบแนวคิด Balance Scorecard โดย Chong, (2016) ดังต่อไปนี้ (1) มุมมองด้านการเงินได้แก่กำไรจากการดำเนินธุรกิจ ผลตอบแทนที่ได้มาจากการลงทุน (Bentes, Carneiro, da Silva & Kimura, 2012; Chang, Bournazou, Sansone, Berishaj, Gao, Daly & Cotari, 2013) (2) มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ความพึงพอใจลูกค้าการซื้อซ้ำ หรือการกลับมาใช้บริการซ้ำ การรักษาฐานเดิมของลูกค้าได้ การมีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น ส่วนแบ่งทางการตลาดที่มีมากขึ้น (Kim, Song & Nerkar, 2012; Bentes, Carneiro, DaSilva & Kimura, 2012) (3) มุมมองด้านกระบวนการภายใต้แก่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพที่สูงขึ้น การพัฒนารูปแบบการบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ (4) มุมมองด้านการเรียนรู้และเติบโต ได้แก่บุคลากรมีระดับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานสูงขึ้นหรือมีขวัญกำลังใจในการทำงาน (Kim, Song & Nerkar, 2012)

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยสรุปได้ว่าความสำเร็จของธุรกิจมี 4 ปัจจัยได้แก่ (1) ด้านการเงิน (2) ด้านลูกค้า (3) ด้านกระบวนการภายใน (4) ด้านการเรียนรู้และเติบโต

กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้ จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ข้างต้น จึงได้กรอบแนวคิดงานวิจัยตามภาพต่อไปนี



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีวิจัย

รูปแบบการวิจัยแบบวิธีผสมผสาน (Mix-Methods Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) (Creswell, 2005; Creswell & Plano, 2007) ซึ่งการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนของการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้การสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) โดยจะใช้วิธีการเลือกแบบเจาะจง (Purposive selection) สำหรับการวิจัยเชิงปริมาณ จะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยจะทำการแจกแบบสอบถามและดำเนินการสัมภาษณ์ไปพร้อมกัน จากนั้นจึงนำผลที่ได้มาทำการแปลผลว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Empirical Research)

ประชากร (Population)

ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย ที่เป็นสมาชิกของสมาคมอุตสาหกรรมพลาสติกไทย จำนวน 6,167 ราย (สมาคมอุตสาหกรรมพลาสติกไทย, 2565)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย โดยการใช้เครื่องมือเทคนิคทางสถิติ Structural Equation Modeling (SEM) จากกรอบสมการโครงสร้างในการวิจัย มีตัวแปรโครงสร้าง (Construct variables) จำนวน 4 ตัวแปร และมีตัวแปรสังเกตได้ (Observed variables) จำนวน 20 ตัวแปร เนื่องจากนักสถิติได้แนะนำว่าในการกำหนดกลุ่มตัวอย่างควรมีขนาดตั้งแต่ 15 ถึง 20 เท่า ของจำนวนตัวแปรสังเกตได้ (Hair, Anderson, Tatham & Black, 2006, p. 175) ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ควรมีจำนวนตั้งแต่ $15 \times 20 = 300$ ถึง $20 \times 20 = 400$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบบสอบถาม 1 ฉบับ แบ่งเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านด้านนวัตกรรม

ส่วนที่ 5 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านความสำเร็จของธุรกิจ

โดยแต่ละข้อคำถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยใช้วิธี Likert Scale มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1 ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีหนังสือขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูล เพื่อทำวิจัยที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม

2 ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วนและบางส่วนจะทำการส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ประสานงาน ซึ่งปฏิบัติงานในกลุ่มธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และครั้งที่ 3 โดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ โทรศัพท์สอบถาม และติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

3. ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา จำนวน 384 ฉบับ แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลในลำดับต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอใน รูปของตารางแจกแจงความถี่แสดง จำนวน (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Descriptive) (กริช แร่งสูงเนิน, 2554) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 23 เพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลเบื้องต้นที่ได้จากการเก็บข้อมูล ดังนี้

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอข้อมูล และการทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ คือ โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ซึ่งเป็นเทคนิคทางสถิติที่ใช้ทดสอบและประมาณค่าความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ เป็นการวิเคราะห์ เพื่อยืนยันตัวแบบการวิจัย ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป AMOS เพื่อใช้วิเคราะห์ เปรียบเทียบ และทดสอบความตรงของตัวแบบว่าสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Model Fit)

3. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยใช้ตัวแบบโครงสร้าง (Structural model) ซึ่งเป็นโมเดล ที่ระบุความสัมพันธ์เชิงสาเหตุหรือเชิงเส้นทางระหว่างตัวแปรแฝงกับตัวแปรแฝง เพื่อใช้ตรวจสอบ ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผล (Causal relationship) ระหว่างตัวแปร โครงสร้างหรือตัวแปรแฝงของกรอบสมการโครงสร้างการวิจัย (Research Framework) โดยเพื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยและความสอดคล้องของสมมติฐานการวิจัยแต่ละข้อ สามารถอธิบายได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงสรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	รายการ	ผลการทดสอบ
H1	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อนวัตกรรม	ยอมรับ
H2	ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อนวัตกรรม	ยอมรับ
H3	ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ	ยอมรับ
H4	ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ	ยอมรับ
H5	นวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ	ยอมรับ

1. สมมติฐานที่ 1 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 (EMS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อนวัตกรรม (INO) ผลจากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 (EMS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อนวัตกรรม (QMS) ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ .005 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

2. สมมติฐานที่ 2 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อนวัตกรรม (INO) ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 (EMS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อนวัตกรรม (INO) ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ .005 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

3. สมมติฐานที่ 3 ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 (QMS) มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ (SUS) ด้วยระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

4. สมมติฐานที่ 4 ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ (SUS) ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระบบจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ (SUS) ด้วยระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 4

5. สมมติฐานที่ 5 นวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ (SUS) ผลจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า นวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ (SUS) ด้วยระดับนัยสำคัญ ทางสถิติ .05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 5

วิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย

ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 (Environmental management System: EMS)

ผลการวิจัยระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ที่มีอิทธิพลต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 (QMS) ประกอบด้วย 5 ตัวแปร ได้แก่ การวางแผน (EM1) การสนับสนุน (EM2) การดำเนินการ (EM3) การประเมินสมรรถนะ (EM4) และการปรับปรุง (EM5) พบว่า 1) การวางแผน (EM1) สูงที่สุดคือ มีวิธีการในการระบุลักษณะปัญหา สิ่งแวดล้อมและการประเมินมีความเหมาะสมกับองค์กร รองลงมาคือ องค์กรได้พิจารณาความเสี่ยงและโอกาสที่เกี่ยวข้องกับประเด็นปัญหาสิ่งแวดล้อม พันธกรณีที่ต้องปฏิบัติตาม ปัจจัยภายใน/ปัจจัยภายนอก และความต้องการความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 2) การสนับสนุน (EM2) สูงที่สุดคือ องค์กรมีการจัดทำเอกสารและ

ข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ องค์กรจัดให้มีและคงรักษาไว้เรื่องความสำคัญในการปฏิบัติให้ได้ตามนโยบายสิ่งแวดล้อมและข้อกำหนดต่างๆ 3) การดำเนินการ (EM3) สูงที่สุดคือ มีวิธีการที่บ่งชี้สถานการณ์ที่มีโอกาสเกิดเป็นเหตุการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่สามารถส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ มีการตอบโต้กับเหตุการณ์ฉุกเฉินและอุบัติเหตุที่เกิดขึ้น และป้องกันหรือลดผลกระทบทางลบต่อสิ่งแวดล้อม 4) การประเมินสมรรถนะ (EM4) สูงที่สุดคือ มีการเฝ้าติดตาม วัดวิเคราะห์ และประเมินสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อมอย่างสม่ำเสมอ รองลงมาคือ มีการดำเนินงานตรวจประเมินภายในตามระยะเวลาที่วางแผนไว้ และ 5) การปรับปรุง (EM5) สูงที่สุดคือ องค์กรมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ของความเหมาะสม ความเพียงพอ และประสิทธิผลของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อสมรรถนะด้านสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ มีการจัดทำวิธีปฏิบัติสำหรับการดำเนินการกับสิ่งไม่สอดคล้องกับสิ่งที่เกิดขึ้น หรือมีแนวโน้มจะเกิดขึ้นเพื่อที่จะดำเนินการแก้ไขและป้องกัน

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 (Quality Management System: QMS)

ผลการวิจัยระบบบริหารคุณภาพ ที่มีอิทธิต่อความสำเร็จของธุรกิจ (SUC) ประกอบด้วย 7 ตัวแปร ได้แก่ การเป็นผู้นำ (QM1) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (QM2) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (QM3) การบริหารเชิงกระบวนการ (QM4) การปรับปรุง (QM5) การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (QM6) และการบริหารความสัมพันธ์ (QM7) พบว่า 1) การเป็นผู้นำ (QM1) สูงที่สุดคือ ผู้นำองค์กรควรมีความรู้ความสามารถ และมีความน่าเชื่อถือในการพัฒนาองค์กร รองลงมาคือ ผู้นำองค์กรควรมีความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม และความโปร่งใส 2) การให้ความสำคัญกับลูกค้า (QM2) สูงที่สุดคือ ท่านสร้างทีมงานที่มีคุณภาพโดยการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความสามารถเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ท่านมุ่งเน้นการผลิตสินค้าที่มีคุณภาพตรงต่อความต้องการของลูกค้า 3) การมีส่วนร่วมของบุคลากร (QM3) สูงที่สุดคือ ทีมตรวจติดตามคุณภาพภายใน จะประกอบไปด้วยบุคลากรที่มาจากทุกส่วนงาน รองลงมาคือ พนักงานมีสิทธิ์ประเมินผลการทำงานของผู้บังคับบัญชา 4) การบริหารเชิงกระบวนการ (QM4) สูงที่สุด คือ ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ในเอกสารอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพสอดคล้องต่อความต้องการลูกค้าและข้อกำหนดด้านระบบ ISO 9001 รองลงมาคือ กำหนดวิธีการเพื่อเป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงาน เช่น ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure) วิธีการปฏิบัติงาน (Workinstruction) มาตรฐานการผลิต (Standard condition) โดยกำหนดเป็นเอกสารประกอบการทำงาน 5) การปรับปรุง (QM5) สูงที่สุดคือ แก้ไขปัญหาหรือสิ่งที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และติดตามผลลัพธ์จากการแก้ไขปัญหาว่าเป็นไปตามข้อกำหนดหรือสอดคล้องต่อข้อกำหนดหรือไม่ รองลงมาคือ บูรณาการปรับปรุงในการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการและกระบวนการใหม่ 6) การตัดสินใจบนพื้นฐานข้อเท็จจริง (QM6) สูงที่สุดคือ นำข้อเท็จจริง หลักฐาน และการวิเคราะห์ข้อมูลนำไปสู่ความเที่ยงธรรมและความมั่นใจในการตัดสินใจมากขึ้น รองลงมาคือ แก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุของการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดต้องมีหลักฐานที่ถูกต้อง และ 7) และการบริหารความสัมพันธ์ (QM7) สูงที่สุดคือ สร้างกิจกรรมการพัฒนาร่วมกันและปรับปรุงร่วมกับผู้ให้บริการคู่ค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รองลงมาคือ เพิ่มขีดความสามารถให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยการแบ่งปันทรัพยากร ความสามารถ และการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับระบบบริหารคุณภาพ ตามลำดับ

ด้านนวัตกรรม (Innovation: INN)

ผลการวิจัยด้านนวัตกรรม (Innovation: INN) ที่มีอิทธิต่อระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ นวัตกรรมกระบวนการ (IN1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (IN2) นวัตกรรมบริการ (IN3) และนวัตกรรมการจัดการ (IN4) พบว่า 1) นวัตกรรมกระบวนการ (IN1) สูงที่สุดคือ กระบวนการผลิตของท่านไม่ทำให้เกิดของเสียเกินจากค่าควบคุม รองลงมาคือ เครื่องจักรที่ใช้การผลิตสินค้าของท่านมีระบบความปลอดภัยในปกป้องความอันตรายมิให้เกิดขึ้นกับผู้ปฏิบัติงาน 2) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (IN2) สูงที่สุดคือ เม็ดพลาสติกที่ใช้ในการผลิตมีคุณสมบัติย่อยสลายได้ตามมาตรฐาน EN13432 ซึ่งเป็นมาตรฐานของวัสดุย่อยสลายได้ที่กำหนดโดยสหภาพยุโรปสำหรับการผลิตสินค้าอุตสาหกรรม รองลงมาคือ ผลิตภัณฑ์ของท่านมีอายุการใช้งานที่คงทนเหมาะสมกับราคา 3) นวัตกรรมบริการ (IN3) สูงที่สุดคือ ท่านตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างอย่างความรวดเร็วทันใจ รองลงมาคือ ลูกค้า

สามารถสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ของท่านได้ตลอดเวลาผ่านระบบโซเชียลมีเดียส์ เช่น เว็บไซต์ เพจเฟซบุ๊ก เป็นต้น และ 4) นวัตกรรมจัดการ (IN4) สูงที่สุดคือ ธุรกิจของท่านนำระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 มาใช้ในการจัดการสิ่งแวดล้อม รองลงมาคือ ธุรกิจของท่านนำ Balance scorecard มาเป็นเครื่องมือในการประเมินผลการดำเนินธุรกิจ ความสามารถของธุรกิจขนาดใหญ่ที่จะสามารถอยู่รอดและประสบความสำเร็จในสภาพแวดล้อมที่ซับซ้อนในทุกวันนี้ ขึ้นอยู่กับความสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงตัวเองได้ตลอดเวลา (Bergman, Jantunen & Saksa, 2004)

ความสำเร็จของธุรกิจ (Success Business: SUC)

ผลการวิจัยความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ที่มีอิทธิต่อระบบบริหารคุณภาพของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ประกอบด้วย 4 ตัวแปร ได้แก่ ด้านการเงิน (SU1) ด้านลูกค้า (SU2) ด้านกระบวนการภายใน (SU3) และด้านการเรียนรู้และการเติบโต (SU4) พบว่า 1) ด้านการเงิน (SU1) สูงที่สุดคือ การบริหารจัดการทำให้มีรายได้และยอดขายเพิ่มขึ้น รองลงมาคือ มีผลประกอบการกำไรเพิ่มขึ้นทุกปี 2) ด้านลูกค้า (SU2) สูงที่สุดคือ ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าและบริการขององค์กรเพิ่มมากขึ้น รองลงมาคือ มีส่วนแบ่งทางการตลาดเพิ่มมากขึ้น 3) ด้านกระบวนการภายใน (SU3) สูงที่สุดคือ มีกระบวนการและระบบการให้บริการที่ดีสามารถนำไปสู่ผลความสำเร็จในภารกิจที่ดีได้ รองลงมาคือ มีความสามารถในการผลิตโดยใช้ทรัพยากรและปัจจัยที่มีอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด และ 4) ด้านการเรียนรู้และการเติบโต (SU4) สูงที่สุดคือ มีความพึงพอใจซึ่งดูจากการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการและกิจกรรมขององค์กรอย่างต่อเนื่อง รองลงมาคือ มีโครงสร้างการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพสามารถลดความผิดพลาดและความสูญเสียในการบริหารจัดการได้

การพัฒนารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่นำไปใช้ในการพัฒนาวิเคราะหองค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปออกมาเป็นตัวแบบหรือโมเดลองค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิจัยที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 โดยนำไปแสดงในหัวข้อองค์ความรู้ใหม่ต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง วิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย สามารถสรุปการอภิปรายผลได้ ดังนี้

ระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 (EMS) ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 (EMS) นวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสำเร็จของธุรกิจ (SUS) สอดคล้องกับงานวิจัยของวิรุศร์ต สุวงศ์ (2563) สรุปไว้ว่า องค์การที่สามารถนำระบบ ISO ไปใช้ในองค์กรและมีความประสบความสำเร็จมีประสิทธิภาพสูง ผู้นำองค์กรต้องมีวิสัยทัศน์ด้านภาวะผู้นำ ทุกภาคส่วนขององค์กรต้องมีการทำงานกันด้วยความร่วมมือ และปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของเทคโนโลยีและนวัตกรรม นอกจากนี้ ชัยสิงห์ ทองแก้ว (2563) ศึกษางานวิจัยพบว่า นวัตกรรมทางธุรกิจของผู้ประกอบการค้าขายแดนไทยจังหวัดระนองด้านกระบวนการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ความสำเร็จของธุรกิจการค้าขายแดนของผู้ประกอบการไทยในจังหวัดระนอง อยู่ระดับที่มาก เรียงลำดับดังนี้ ด้านลูกค้า ด้านการเรียนรู้พัฒนา ด้านกระบวนการภายใน และด้านการเงิน และนั่นทนต์ ราชรักษ์ (2561) ศึกษาไว้ว่า แนวทางการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงานต้องดำเนินการให้สภาพแวดล้อมการทำงานให้มีความสะอาด และปลอดภัย หาดูอุปกรณ์ส่งเสริมความปลอดภัยให้พนักงานสวมใส่ในขณะปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถนำระบบ ISO 14001 มาใช้ในการบริหารจัดการด้านความสะอาด และนำระบบ ISO 45001 มาใช้ในการบริหารจัดการด้าน

ความปลอดภัย และต้องส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้และความคิดใหม่ๆ ที่เป็นนวัตกรรม มาใช้ในกระบวนการผลิต และนำระบบ ISO 9001 มาใช้ในการบริหารจัดการเพื่อให้กระบวนการผลิตและการควบคุมคุณภาพของสินค้า

ปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของธุรกิจ อธิบายได้ว่าการวางแผนการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงานของธุรกิจ ตรวจสอบวัตถุดิบ ที่จัดหาที่จะผลิตเองหรือสั่งซื้อ ผลิตสินค้าและกำจัดของเสียโดยคำนึงถึงสิ่งแวดล้อม การขนส่งสินค้าด้วยวิธีที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า มีกระบวนการกำจัดสินค้าที่รับคืนโดยคำนึง ถึงสิ่งแวดล้อม รวมถึงมีการสนับสนุนการดำเนินงานที่เหมาะสมจะส่งผลให้เกิดการจัดการด้านนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นในด้านสิ่งแวดล้อมด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคมและ ความพอเพียง ซึ่งจะสอดคล้องกับ นิพนธ์ พัวพงศกร และคณะ (2553) พบว่า สินค้าบางชนิดมีการเปลี่ยน การจัดการจากระบบดั้งเดิมมาเป็นระบบการจัดการสมัยใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการบริโภค อาหารที่มีคุณค่าทางโภชนาการและปลอดภัยของผู้บริโภคในประเทศและในตลาดโลก รวมทั้งมีการปรับเปลี่ยนสู่การจัดการโซ่อุปทานสมัยใหม่เพื่อการเพิ่มมูลค่าการผลิต หรือการลดต้นทุน ส่งผลให้ เกษตรกรและผู้ประกอบการมีศักยภาพสูงขึ้น สามารถขายสินค้าที่มีคุณภาพในราคาที่สูงกว่าสินค้า ทั่วไป อย่างไรก็ตาม แนวคิดโลจิสติกส์เป็นแนวคิดใหม่ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและการ แข่งขัน ในปัจจุบัน ส่งผลให้มีต้นทุนการผลิตสูง ผลผลิตลดลง และไม่สามารถแข่งขันกับคู่แข่งได้

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสำเร็จของธุรกิจ พบว่า เมื่อพิจารณาอิทธิพลทางอ้อมของระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 ที่มีต่อความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ผ่านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 สรุปได้ว่า ระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 จะต้องผ่านตัวแบบเชิงปฏิบัติการระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างการวางแผนและการบริหารกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการจัดหา การแปรรูป และกิจกรรมโลจิสติกส์ทุก ๆ กิจกรรม รวมถึงการประสานงาน การเชื่อมโยงกันระหว่างผู้จำหน่าย วัตถุดิบ ตัวกลาง ผู้ให้บริการขนส่ง และลูกค้า ซึ่งเป็นปัจจัยที่เป็นเหตุที่มีต่อแนวปฏิบัติที่ก่อให้เกิดความสำเร็จของธุรกิจ ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุดารัตน์ แซ่มเงิน และคณะ (2560) ที่ได้วิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของธุรกิจไวน์ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ ปัจจัยด้านผู้นำ ปัจจัยด้านการสนับสนุน กับความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก การบริหารจัดการด้านคน ด้านวัตถุดิบ ด้านการจัดการ ด้านเครื่องมือ และด้านการตลาดมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จด้านศักยภาพ

ปัจจัยด้านนวัตกรรม มีอิทธิพลทางตรงต่อปัจจัยด้านความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก สามารถอธิบายได้ว่าความสำเร็จของธุรกิจพลาสติกที่เกิดจากกระบวนการ การจัดการภายในที่ดี มีการจัดทำงบการเงินพื้นฐานด้านการเงินอย่างเหมาะสม ให้ความสำคัญกับความสะอาดในการให้บริการลูกค้า โดยมุ่งไปสู่การบรรลุเป้าหมาย การวางแผน และการจัดหาเงินทุนในการดำเนินงานในอนาคต ในการวางแผนที่ต้องเป็น กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมต่าง ๆ หลักการบริหารจัดการภายในการบริหารงานด้านการกำหนดกิจกรรม การพัฒนาผลิตภัณฑ์ การพัฒนาด้านการตลาด การบริหารจัดการด้าน การแบ่งปัน ผลประโยชน์ของธุรกิจ จากความหมายของการบริหารจัดการ หมายถึง การวางแผนจัดการ และควบคุมการดำเนินงาน เพื่ออำนวยความสะดวกและการควบคุมกิจการ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ ทั้งนี้เนื่องจากการบริการแบบมีอาชีพเป็นหัวใจสำคัญในการที่จะส่งผลให้กิจการนั้นได้รับการยอมรับจากลูกค้าและผู้มาใช้บริการ ทั้งนี้หากกิจการมีบุคลากรที่มีไหวพริบ มีความเชี่ยวชาญ มีความชำนาญและทักษะในการให้บริการ หรือการมีเทคนิควิธีการที่ยอดเยี่ยม มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถทำให้เกิดความประทับใจต่อผู้รับบริการ (ปรีชา สุดใจ และ ทิพย์ลาวัลย์ แก้วนิล, 2566) เพื่อให้สามารถที่จะเป็นคู่ค้าในการทำธุรกิจกันต่อไปได้ในอนาคต (อภิชาติ สุขสุเมธ และ คณะ 2566)

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่นำไปใช้ในการพัฒนาวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปผลการพัฒนารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร ควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่าง

รวดเร็ว การบริหารจัดการควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจพลาสติก ทั้งนี้ ชี้ความสามารถในการบริหารจัดการควรกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหมาให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้านเพียงพอและสมดุล

องค์ความรู้ใหม่จากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้ทำให้ผู้วิจัยค้นพบว่า มีปัจจัยหลายประการที่นำไปใช้ในการพัฒนาวิเคราะห์องค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านระบบการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปออกมาเป็นตัวแบบหรือโมเดลองค์ประกอบของปัจจัยด้านระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม ISO 14001 และนวัตกรรมที่มีผลต่อความสำเร็จของผู้ประกอบการธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ที่แสดงให้เห็นถึงผลการวิจัยที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการวางแผนระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 สามารถอธิบายดังแสดงตามภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงโมเดลการพัฒนารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย

สรุป

สรุปผลการพัฒนารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ในประเทศไทย ผู้ประกอบการ ผู้บริหาร ควรคำนึงถึงสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว การบริหารจัดการควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการเชื่อมโยงข้อมูลทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กร เพื่อสนับสนุนการเติบโตของธุรกิจพลาสติก ทั้งนี้ ชี้ความสามารถในการบริหารจัดการควรกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหมาให้ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน เพียงพอและสมดุลกัน ดังนั้นจึงควรมี

กลยุทธ์ในการพัฒนาธุรกิจที่สอดคล้อง เหมาะสม เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ หรือแนวทางในการปฏิบัติในการจัดการอย่างชัดเจน โดยคำนึงถึงการดำเนินธุรกิจตามแผนงานที่ได้กำหนดขึ้นบนพื้นฐานของข้อมูลอย่างเป็นระบบ ซึ่งผลจากการพัฒนารูปแบบความสำเร็จของธุรกิจพลาสติกในประเทศไทย มีตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อด้านนวัตกรรมของการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปต่อยอดและประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของธุรกิจพลาสติกในประเทศไทยต่อไป

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษางานวิจัยนี้ พบว่า ความสำเร็จของธุรกิจพลาสติก ด้านการเงิน ด้านลูกค้า ด้านกระบวนการ และด้านการเรียนรู้และเติบโต ส่งผลทำให้การขับเคลื่อนในการพัฒนาการดำเนินงานธุรกิจของธุรกิจพลาสติกประสบความสำเร็จ ซึ่งสามารถวัดได้จากผลกำไรจากการดำเนินธุรกิจ จึงควรนำมาเป็นแนวทางในการวางกลยุทธ์ของธุรกิจพลาสติก เพื่อตอบสนองความต้องการและเข้าใจถึงตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของผลการดำเนินงานของระบบการบริหารคุณภาพ ISO 9001 ของประเทศไทย และสำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรขยายขอบเขตการวิจัยในบริบทที่แตกต่างกัน โดยการเปรียบเทียบกลุ่มตัวอย่างในประเทศไทย หรือกลุ่มประเทศอาเซียนที่มีศักยภาพหรือมีแนวโน้มในการเติบโต เพื่อศึกษาระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 และด้านนวัตกรรมที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- ชัชพล ทรงสุนทรวงศ์. (2559). นวัตกรรมบริการ: กลยุทธ์ที่สร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรธุรกิจบริการ. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 14(2), 22-23.
- ชัยสิงห์ ทองเกื้อ, ทวีป พรหมอยู่. (2563). ปัจจัยด้านนวัตกรรมทางธุรกิจที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของธุรกิจการค้าชายแดนไทย ในจังหวัดระนอง. *วารสารนวัตกรรมและการจัดการ*, 5(ฉบับเพิ่มเติม), 31-42.
- ดุขฎี นาคเรือง และคณะ. (2560). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานของวิสาหกิจชุมชนจังหวัดยะลา. *วารสารศรีนครินทรวิโรฒวิจัยและพัฒนา*, 9(17), 20-35.
- นฤมล พุ่มฉัตร. (2562). นวัตกรรมผลิตภัณฑ์กับความเจริญเติบโตอย่างยั่งยืนของธุรกิจเครื่องสำอาง. *วารสารวิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน*, 5(1), 4-19.
- นันทน์ภัส ราชรักษ์ และ คณะ. (2561). โรงขวด: คุณภาพชีวิตของพนักงานกรณีศึกษา ร้านนาป่าพลาสติก หมู่ที่ 5 ตำบลไชยมนตรีอำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช. *วารสารสังคมพัฒนศาสตร์*, 1(2), 33-47.
- นิพนธ์ พัวพงศกร และคณะ. (2553). *การจัดการห่วงโซ่อุปทานและโลจิสติกส์ของสินค้าเกษตร*. กรุงเทพฯ: สถาบันวิจัยเพื่อการพัฒนาประเทศไทย.
- ปรีชา สุดใจ และ ทิพย์ลาวัลย์ แก้วนิล. (2566). ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การบริการและความได้เปรียบทางการแข่งขันของผู้ประกอบการในจังหวัดนครปฐม. *วารสารนวัตกรรมการจัดการศึกษาและการวิจัย*, 5(1), 73-84.
- ภคมน กิจนุสนธิ์. (2559). *ความสัมพันธ์การจัดการห่วงโซ่อุปทาน การจัดการปฏิบัติการและการจัดการ โลจิสติกส์ของ ธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภักดี มะนะเวศ. (2564). กลยุทธ์ความรับผิดชอบต่อสังคม (CSR) และกลยุทธ์การบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (CRM) กับผลกระทบต่อผลการดำเนินการขององค์กร: กรณีศึกษาภาคอุตสาหกรรมการผลิตในวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในประเทศไทย. *วารสารวิชาการคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี*, 16(1), 19-40.
- วีรศรุต สุวงศ์. (2563) ประสิทธิภาพการบริหารงานตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 ใน บริษัท โลอ้อนไทร์ส (ประเทศไทย) จำกัด. *วารสารรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา*, 3(1), 21-29.

- ศักชัย อรุณศรีมีเรื่อง. (2562). นวัตกรรมและการยกระดับผลิตภาพอุตสาหกรรมใหม่ของประเทศไทย. *วารสารธุรกิจปริทัศน์*, 11(2), 232-246.
- สถาบันรับรองมาตรฐานไอเอสโอ. (2566) *หลักการจัดการคุณภาพ หรือ The Principles of Quality Management*. สืบค้น 24 มกราคม 2566 จาก, <https://www.masci.or.th>
- สุดารัตน์ แชมเงิน และคณะ. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จของวิสาหกิจชุมชนไวน์ศรีชุมแสง ตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี, *วารสารเกษตรพระจอมเกล้า*, 35(3), 127 - 136.
- อภิชาติ สุขสุเมฆ, เชาวฤทธิ์ เชาวแสงรัตน์, วรสิทธิ์ เจริญพัฒน์, ชัชวาล แสงทองล้วน. (2566). การจัดการนวัตกรรมกระบวนการของอุตสาหกรรมการผลิตสินค้าที่เกิดจากโรงงานรับจ้างผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในสภาวะวิกฤติ. *วารสารสหวิทยาการมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 6(1), 91-105.
- Adair, J. E. (1996). *Effective Innovation: How to Stay Ahead of the Competition*. London: Pan Books.
- Bentes, A. V., Carneiro, J., da Silva, J. F., & Kimura, H. (2012). Multidimensional Assessment of Organizational Performance: Integrating BSC and AHP. *Journal of Business Research*, 65(12), 1790-1799.
- Bergman, J., Jantunen, A., & Saksa, J. M. (2004). Managing Knowledge Creation and Sharing-Scenarios and Dynamic Capabilities Inter-industrial Knowledge Networks. *Journal of Knowledge Management*, 8(6), 63-76.
- Bonomi, S. J. & Spring, M. (2013). New Service Development: Managing the Dynamic Between Services and Operations Resources. *International Journal of Operations & Production Management*, 33(7), 800-827.
- Burton, J., Story, V. M., Raddats, C. & Zolkiewski, J. (2017). Overcoming the Challenges that Hinder New Service Development by Manufacturers with Diverse Services Strategies. *International Journal of Production Economics*, 192, 29-39.
- Chang, Q., Bournazou, E., Sansone, P., Berishaj, M., Gao, S. P., Daly, L., & Cotari, J. (2013). The IL-6/JAK/Stat3 Feed-Forward Loop Drives Tumorigenesis and Metastasis. *Neoplasia*, 15(7), 848-IN45.
- Chong, V. K, & Law, M. B. (2016). The Effect of A Budget-Based Incentive Compensation Scheme On Job Performance. *Journal of Accounting & Organizational Change*, 12(4), 590-613.
- Daniel, V. M., Lima, M. P. & Ferrari Dambros, A. M. (2017). Innovation Capabilities in Services: A Multi-Cases Approach. *Academia Revista Latinoamericana de Administración*, 30(4), 490-507.
- Kim, J., & Rhee, J. (2012). An Empirical Study on the Impact of Critical Success Factors on the Balanced Scorecard Performance in Korean Green Supply Chain Management Enterprises. *International Journal of Production Research*, 50(9), 2465-2483.
- Luo, Y. (2000). Dynamic Capabilities in International Expansion. *Journal of World Business*, 35(4), 355-378.
- Mahmoud, M. A., Hinson, R. E. & Anim, P. A. (2018). Service Innovation and Customer Satisfaction: The Role of Customer Value Creation. *European Journal of Innovation Management*, 21(3), 402-422.

- Najafi-Tavani, S., Najafi-Tavani, Z., Naudé, P., Oghazi, P. & Zeynaloo, E. (2018). How Collaborative Innovation Networks Affect New Product Performance: Product Innovation Capability, Process Innovation Capability, And Absorptive Capacity. *Industrial Marketing Management*, 73, 193-205.
- Valchovska, S., & Watts, G. (2013). *Community-Based Rural Enterprise in the UK- Model Development and Success Factors*. Retrieved February 26, 2018, from: <http://enterise.info/lessons/community-enterprise-development.pdf>
- Wang, Y. J. et. al. (2019). Aesthetics and the Online Shopping Environment: Understanding Consumer Responses. *Journal of Retailing*. 87: 46-58.
- Wronka, M. (2013). *Analyzing The Success of Social Enterprises-Critical Success Factors Perspective*. Retrieved December 7, 2019. from: <http://www.toknowpress.net/ISBN/978-961-6914-02-4/papers/ML13-296.pdf>.
- Yun, H. & Chen-Fu, H. (2018). Firm-Specific Advantages-Product Innovation Capability Complementarities and Innovation Success: A Core Competency Approach. *Technology in Society*, 55, 78-84.